HOTEL
VIER JAHRESZEITEN
HAMBURG
EST. 1897

MEIKE
SLABY-SANDTE
ETIKETTEBERATUNG

Business Etikette und Tischkultur

Referentin: Meike Slaby-Sandte
www.etiketteberatung.de

Themenkatalog

1. Höfliche Formulierungen
2. Zeitgemäße Tischkultur
3. Anreden / Titel / akademische Grade
4. Vorstellung / Begrüßung
5. Methoden zum sicheren Small talk
6. Klassische Dresscodes

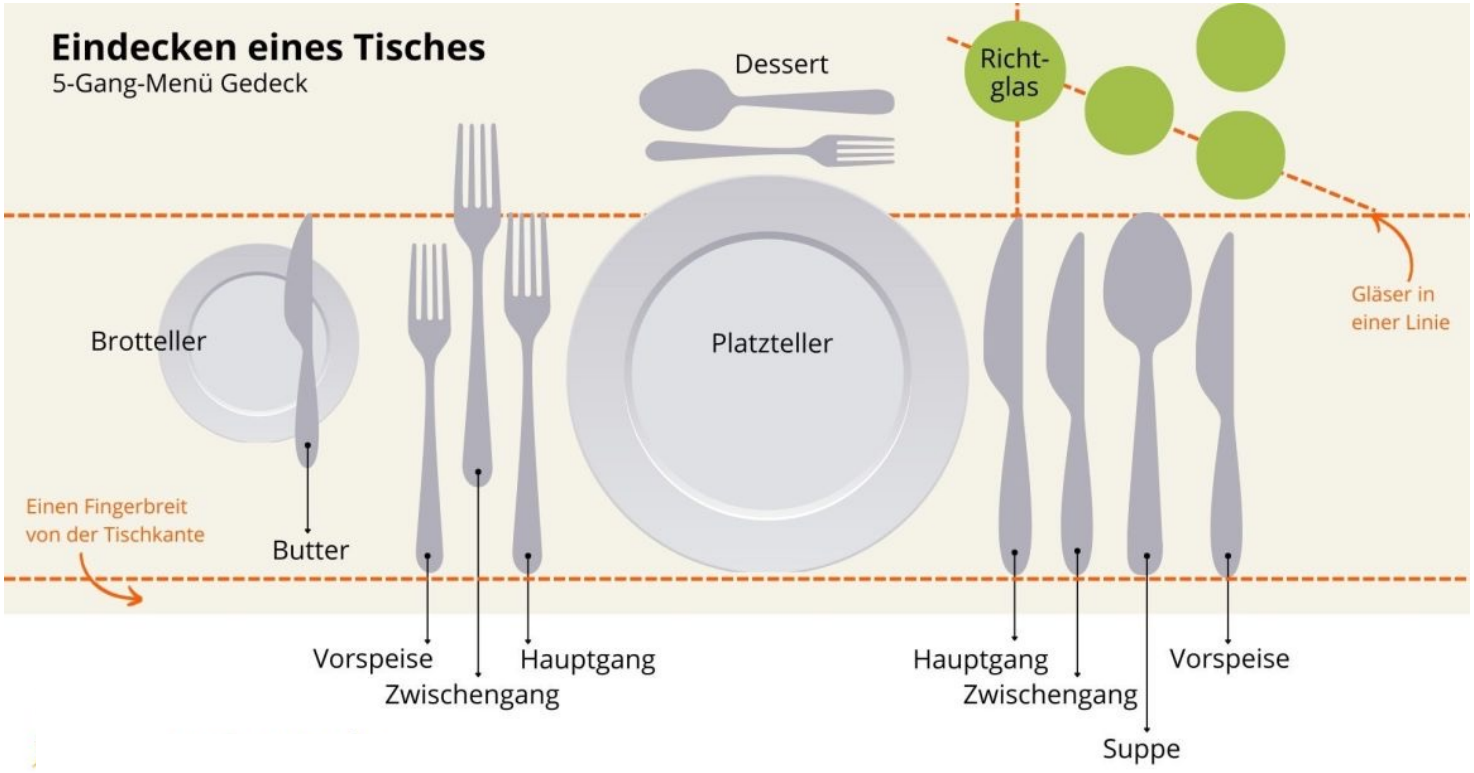
Höfliche Formulierungen

• Lecker	köstlich, schmackhaft, vorzüglich, außergewöhnlich, fantastisch, einladend, exquisit, delikat, fein
• Hallo	Tagesgruß: Guten Morgen, guten Tag, guten Abend
• Mahlzeit	Guten Appetit; Genießen Sie das Essen; Auf verbalen Start verzichten, sondern lächeln und beginnen
• Prost	Zum Wohl

Zeitgemäße Tischkultur

1. Das klassische Gedeck
2. Bestecklage
3. Verlauf des Geschäftsessens
4. Mögliche Sitzordnungen
5. Tipps und Tricks

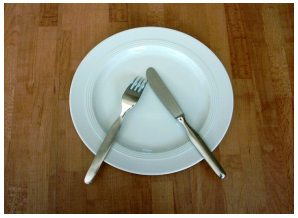
Das klassische Gedeck



Bildquelle: g-wie-gastro.de

Bestecklage

Nicht korrekt!
Keine „Brücken“ mit dem Besteck bauen



Offenes Besteck: Zeigt eine Pause an oder beim Vorlegeservice „Bitte nachreichen“

Geschlossenes Besteck: „Essen beendet“

Verlauf des Geschäftsessens

1. Begrüßung der Gäste durch Gastgeber.

2. Wenn alle Gäste eingetroffen sind, gemeinsam Platz nehmen, Gastgeber geht voran.

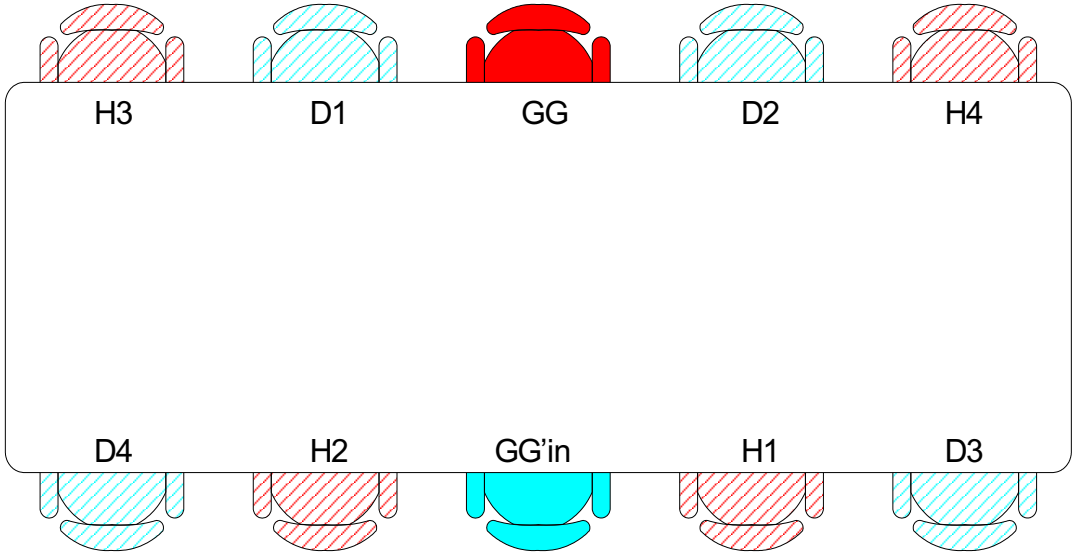
3. Nachdem alle Gäste Getränke erhalten haben, eröffnet der Gastgeber mit dem ersten Schluck oder mit dem Platzieren der Serviette auf seinem Schoss das Essen.

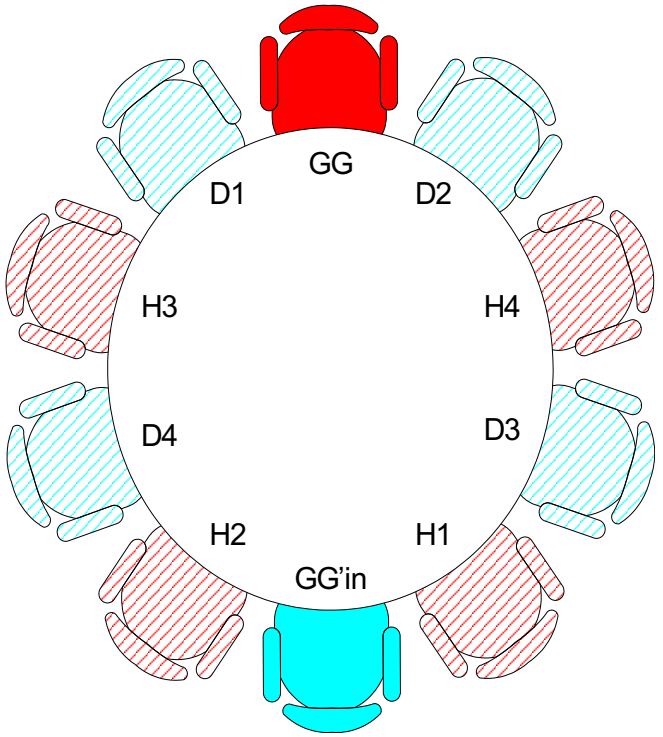
4. Digestif und Kaffee abfragen lassen.

5. Nachdem sichergestellt ist, dass das Essen beendet ist, diskret zurückziehen und Rechnung begleichen.

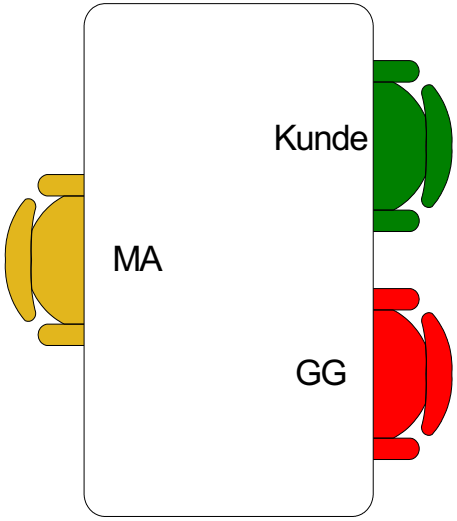
6. Verabschiedung aller Gäste, für das Kommen danken.

Tischordnung mit Paaren

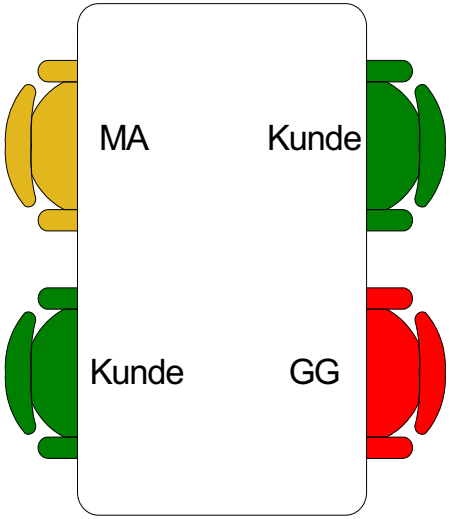




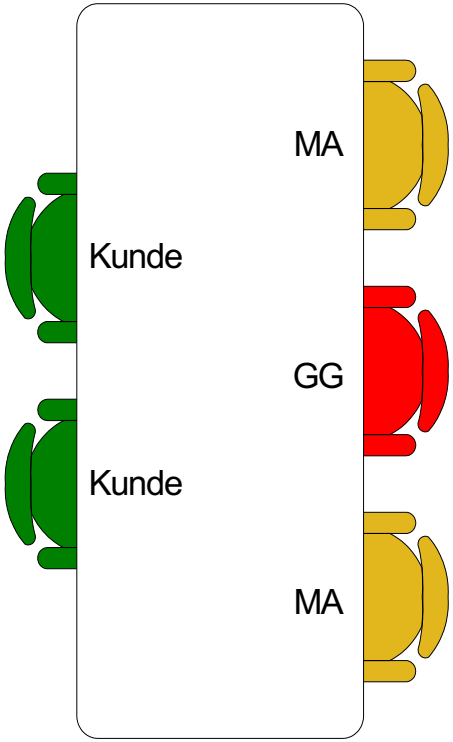
Tischordnung: Geschäftsessen



1 Gastgeber
1 Mitarbeiter
1 Kunde

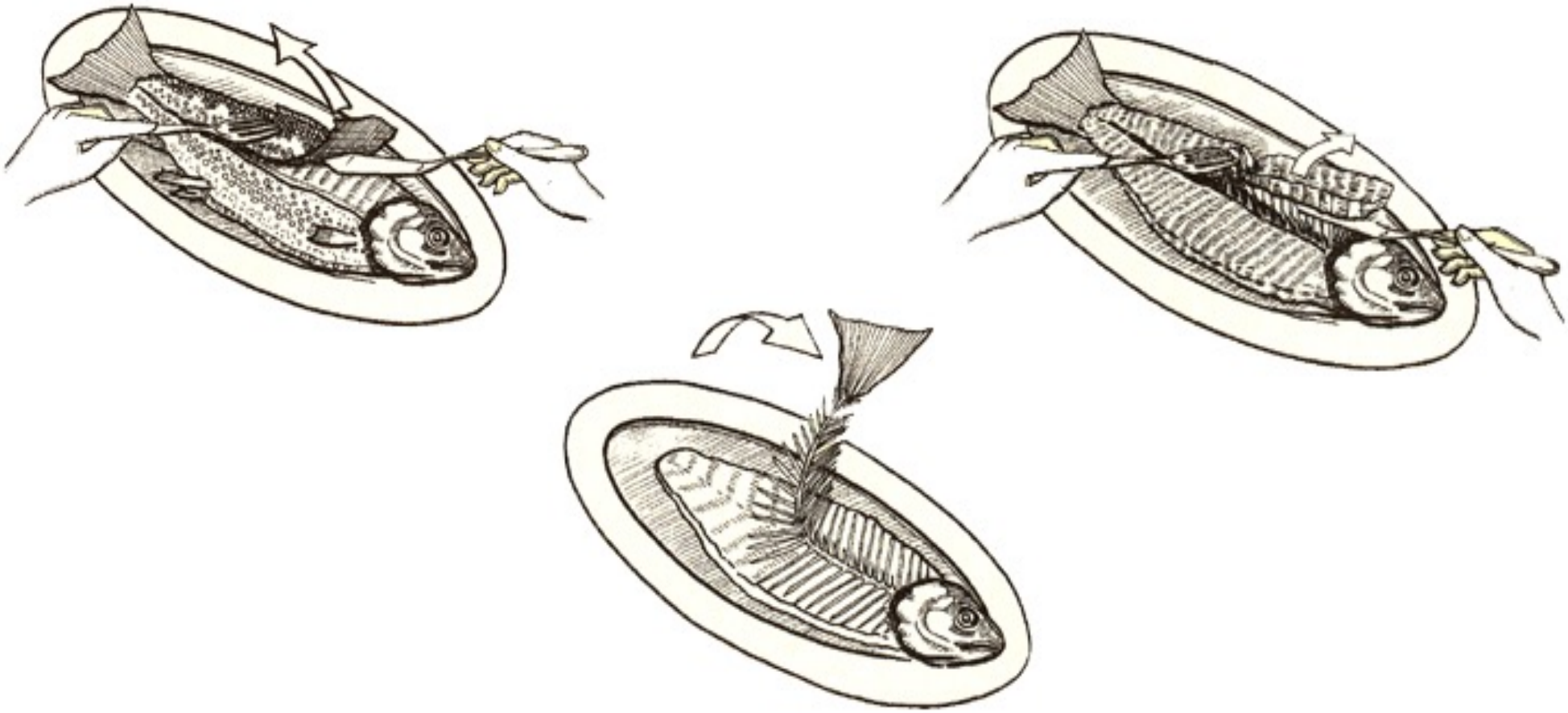


1 Gastgeber
1 Mitarbeiter
2 Kunden



1 Gastgeber
2 Mitarbeiter
2 Kunden

Filetieren des Fisches



Tipps zur Tischkultur

- Das Brot wird in mundgerechte Stücke gebrochen, die Butter/Crème mit dem Brotmesser darauf bestrichen. Nicht das Brot in den gemeinsamen Buttertopf tunken.

- Suppentassen nicht zum Mund nehmen und leeren und nicht zu stark neigen. Kein Brot eintunken.
  Bei einer kleinen Pause den Löffel auf dem Unterteller ablegen, nicht in der Suppe „stehen“ lassen.

- Mit den Fingern essen ist erlaubt bzw. oft nicht anders möglich, jedoch Fingerbowle (warmes Wasser mit Zitrone) benutzen.

Tipps zur Tischkultur

- Geflügel grundsätzlich mit Besteck essen
  (Ausnahme kann Wachtel sein).
- Speisen sollten nicht kaltgepustet werden.
- Keine unästhetischen Inhalte bei Tischgesprächen.
- Nicht in den Zähnen bohren. Mundhygiene gehört nicht an den Esstisch.
- Keine Körperkosmetik am Tisch wie beispielsweise Lippenstift nachziehen.

Das ist möglich...

- Mit Brotstücken Sauce aufnehmen.
- Garnituren von Cocktails oder Speisen zu essen.
- Rot- oder Weißwein nach Vorliebe zu trinken, auch wenn eine alte Regel lautet: „Weißer Wein zu hellem Fleisch und roter Wein zu dunklem Fleisch“.

Titel und akademische Grade

1. Adelstitel
2. Akademische Grade

Die Anrede

- Adelstitel

  Titel, die man nennen muss (Teil des Namens)

  Der Adelstitel verdrängt die Anrede „Frau“ und „Herr“

  Falsch: „Guten Tag Herr Graf“

  Richtig: „Guten Tag Graf Bismarck“

- Ausnahme: Benedict Frei**herr** von Thurner = **Herr** von Thurner

  Barbara Frei**frau** von Radeleben = **Frau** von Radeleben

- Akademisch & Adel: Dr. Graf Mustermann

Die Anrede

- Doktor, Professor

  akademischer Grad, der genannt werden sollte

- In der Anschrift: Verwendung aller Titel/Grade

- In der Anrede:

  - Nennung des ranghöchsten Grades
  - Professor/in wird ausgeschrieben
  - Dr. wird abgekürzt

Vorstellen und Begrüßen

1. Bekannt begrüßt bekannt…
2. Vorstellung nach der Hierarchie
3. Ankerkette im Rahmen der Vorstellung
4. Shake hands
5. Small Talk

Vorstellung

BEKANNT begrüßt BEKANNT…

und macht UNBEKANNT BEKANNT

Vorstellung

Sohn begrüßt seine Eltern und
stellt danach seinen Eltern die Partnerin
vor.

Spielregel:
Das Alter steht vor dem Geschlecht

Bildquelle: WikiHow

Vorstellung

Mitarbeiter stellt dem Kunden den neuen Kollegen vor.

Spielregel:
Kunden und Vorgesetzte sind in der Hierarchie höher einzustufen als neue Kollegen. Ihnen nennt man zuerst den Namen der Neuankömmlinge.

Bildquelle: WikiHow

Vorstellung mit Ankerkette

Egal, ob die Vorstellung auf privatem
oder geschäftlichem Parkett stattfindet,
ob nur Sie sich selbst oder Sie andere vorstellen,
ab heute am besten IMMER
mit Ankerkette!

Spielregel:
Es ist die Gastgeberpflicht, die Gäste einander vorzustellen und eine Gesprächsgrundlage zu schaffen bzw. einander so vorzustellen, dass unbekannte Personen eine Gesprächsgrundlage haben.

Begrüßung/Shake Hands Beruf

1. Zur Begrüßung aufstehen
2. Ranghöhere/r reicht zuerst die Hand
3. Blickkontakt halten
4. Händedruck (kein Schütteln)

Begrüßung Privat/Shake Hands Privat

1. Zur Begrüßung aufstehen
2. Merklich ältere Person reicht zuerst die Hand
3. Sind alle ungefähr im gleichen Alter,
   reicht die Dame zuerst die Hand
4. Blickkontakt halten
5. Händedruck (kein Schütteln)

Bekannt machen:
Ich stelle mich selbst vor

„Ich bin Andrea Muster, Assistentin der Privatkundenberatung der Hamburger xy Bank.“

„Guten Tag, ich bin Andrea Muster. Ich besuche heute das erste Mal das Hotel Vier Jahreszeiten. Wie ist es mit Ihnen?“

Basis für Gespräche! Kurze Merkmale zur eigenen Person nennen.

Werfen Sie den symbolischen Anker!

Der Dritte stellt vor:

Personalleiterin stellt neue Interessentin für eine offene Stelle vor:

„Ich freue mich, Sie miteinander bekannt zu machen.

Frau Meier (Abteilungsleiterin), das ist Frau Muster, die Bewerberin auf unsere Stelle als....

Sie ist derzeit als ... in Hannover tätig und möchte sich gerne verändern.

Frau Meier leitet die Abteilung seit einigen Jahren sehr erfolgreich.“

Der Dritte stellt vor:

Gastgeber stellt Partygäste vor:

„Ich möchte Euch gerne miteinander bekannt machen.

Miriam, das ist Peter Muster aus Düsseldorf. Wir haben uns dort vor Kurzem bei einer Fortbildung kennengelernt und Miriam Schneider ist eine langjährige Freundin und Kollegin von mir und ist in der xy Branche tätig.“

Small Talk Methoden

1. Namen: Souveräne Vorstellung

2. Anker: Merkmale zur Person oder zum Anlass

3. Assoziationen und aktives Zuhören

4. Fragen: Offene W-Fragen

5. Gemeinsamkeiten
   Sympathien werden geweckt, durch das Solidarisieren mit dem Gesprächspartner.

Assoziationen und aktives Zuhören

1. Name: Souveräne Vorstellung
2. Merkmale zur Person oder zum Anlass = Ankerkette
3.

Aktives Zuhören = Interesse:

„Ihr habt gerade über die Elbphilharmonie gesprochen. Habt ihr dort schon selbst Konzerte besucht ?“

Assoziationen = Themenwechsel:

„Ihr habt gerade über die Elbphilharmonie gesprochen. Das erinnert mich an ein wunderbares Konzert in Sidney. Waren Sie schon einmal in Australien?

Small Talk beenden

Sie haben kein Interesse an einem Wiedersehen.

„Danke für das interessante Gespräch.

Ich möchte noch einiges mit meinem Kollegen besprechen und verabschiede mich. Auf Wiedersehen. “

oder

„Das war ein sehr interessantes Gespräch. Vielen Dank.

Small Talk beenden

Sie möchten den Kontakt aufrecht erhalten.

„Entschuldigen Sie mich bitte für einen Moment. Ich muss kurz etwas mit dem Verantwortlichen besprechen, solange er noch hier ist. Bitte lassen Sie uns das Gespräch gleich fortsetzen. “

„Vielen Dank für das interessante Gespräch. Ich bin nun leider in Eile weil ich meinen Flug erreichen muss, möchte das Gespräch aber gerne fortsetzen. Kann ich Sie morgen anrufen, so dass wir einen Termin vereinbaren können? “

Dresscodes von elegant bis come as you are

- White Tie
- Black Tie
- Business
- Business casual
- Smart casual
- Casual
- Come as you are

Übliche Dresscodes von elegant bis casual

White Tie

Frack mit weißem Frackhemd, handgebundene Seidenfliege. Langes, sehr festliches Abendkleid

Black Tie

Schwarzer Smoking, Weste oder Kummerbund mit weißem Smokinghemd, schwarze Fliege. Elegantes langes Abendkleid

Business Attire

Ein- oder Zweireiher, Langarm-Hemd, Krawatte.
Kostüm, Hosenanzug

Business Casual

Anzug ohne Krawatte, elegante Hose mit Hemd.
Kombinationen, Hosenanzug mit feinem Shirt möglich

Smart Casual

Zwischen sportlich und leichter Eleganz. Stoffhose, Hemd, Poloshirt mit Sakko.
Elegantes Kleid, Stoffhose, Bluse, elegantes Shirt, Blazer

Casual

Gepflegte Freizeitkleidung

Bildquelle: Gentlemens Attitude